

# **PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN MAMUJU UTARA**

**Bismawati**

*Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako*

## **Abstract**

*The aim of this study; (1) to determine the competence of the individual, orgnaisasi support, and management support simultaneously (synchronously) significantly affects the quality of public services in the Regional Disaster Management Agency of North Mamuju regency; (2) to determine the competence of the individual partial (people) have a significant effect on the quality of public services in the Regional Disaster Management Agency of North Mamuju regency; (3) to determine orgnaisasi partial support (people) have a significant effect on the quality of public services in the Regional Disaster Management Agency of North Mamuju regency; (4) to determine partial management support (people) have a significant effect on the quality of public services in the Regional Disaster Management Agency of North Mamuju regency. This type of research is descriptive and verification. This study population Tikke Raya subdistrict community numbering 4,039 were drawn using the formula so that the sample size of 98 respondents with proportional random sampling technique. Data collection techniques including observation, questionnaires, and documentation, and data analysis technique multiple linear regression. The results showed; (1) individual competence, orgnaisasi support, and management support simultaneously (synchronously) significantly affects the quality of public services in the Regional Disaster Management Agency of North Mamuju regency. The magnitude of these effects amounted to 89.6% at the level of the relationship between variables "very strong"; (2) Competence partially individuals (people) have a significant effect on the quality of public services in the Regional Disaster Management Agency of North Mamuju regency; (3) Support organization partially (people) have a significant effect on the quality of public services in the Regional Disaster Management Agency of North Mamuju regency; (4) The partial management support (people) have a significant effect on the quality of public services in the Regional Disaster Management Agency of North Mamuju regency.*

**Keywords:** *Quality of Service, Employee Performance, Individual Competence, Organizational Support, Management Support.*

Menilik dari fungsi utama pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik, seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat/publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami degradasi yang semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan/birokrasi. Kepercayaan dan kehidupan masyarakat menjadi semakin sengsara ketika pemerintah/birokrasi yang seharusnya berperan menghadirkan

pelayanan prima kepada publik menjadi didominasi dan ditentukan oleh rezim yang berkuasa sehingga menyebabkan kebalikan dari pelayanan publik yakni publiklah yang menjadi pelayan bagi birokrasi. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap petugas ataupun pegawai yang kurang responsif. Hal-

hal inilah yang menimbulkan citra yang buruk kepada pemerintah.

Secara umum pengelolaan penanggulangan bencana adalah tanggung jawab pemerintah dan pemerintah daerah yang melindungi segenap masyarakat dengan tujuan untuk memberikan perlindungan terhadap kehidupan dan penghidupan termasuk perlindungan atas bencana. Untuk melindungi segenap masyarakat, tentunya perlu peran pemerintah di mana dalam kenyataan saat ini pemerintah berperan sebagai pelayan masyarakat yang dalam hal ini pelayanan publik.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara sebagai lembaga yang mengedepankan jasa dan kepercayaan terhadap masyarakat, harus tetap memahami perilaku dan keinginan para masyarakat dalam pemanfaatan jasa layanan bencana dan kebijaksanaan lembaga berupa standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik yang menyebabkan masyarakat menjadi puas.

Berbicara masalah pelayanan, maka yang menjadi ujung tombak dari pelaksanaan sebuah pelayanan adalah para pekerja atau pegawai. Demikian pula halnya pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara, dalam menghadapi berbagai kendala dan keluhan masyarakat, maka salah satu yang perlu dibenahi adalah kemampuan kerja sumber daya manusianya. Dengan adanya perbaikan kualitas SDM, maka otomatis pelayanan yang akan diberikan tentu akan lebih baik. Untuk memberikan

pelayanan terbaik, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara harus mampu memberikan mutu pelayanan yang baik.

Upaya peningkatan kemampuan pegawai bertujuan untuk meningkatkan kinerja yang berdampak pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Melihat hal tersebut, maka peran kinerja sangatlah penting, terutama dalam mendorong tercapainya tujuan organisasi/lembaga yang dalam hal ini Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara. Kinerja dari setiap pekerja harus mempunyai nilai tambah bagi suatu organisasi/penggunaan sumber daya yang telah dikeluarkan. Kinerja individu adalah hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai jika didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi. Kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Tujuan organisasi yang dalam hal ini Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara adalah pengelolaan administrasi perkantoran dapat berjalan lancar, pemanfaatan dokumen laporan pelaksanaan program, pemanfaatan logistik dan peralatan untuk penanggulangan bencana dan dimanfaatkannya dokumen hasil fasilitasi dan stimulasi rumah akibat bencana alam.

Melihat tujuan yang dicapai sangatlah penting, terutama memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik maka dalam menjalankannya memerlukan kinerja pegawai yang memadai. Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa kinerja pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara belum sesuai dengan harapan yang ditunjukkan oleh rendahnya kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Hal tersebut menimbulkan berbagai masalah dihadapi

oleh masyarakat, seperti masalah bantuan kepada masyarakat yang terkena dampak bencana, di mana bantuan yang diberikan masih dikeluhkan oleh masyarakat. Hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan dana sehingga bantuan kepada masyarakat juga terhambat dan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan, seperti dampak bencana yang terjadi di beberapa dusun/desa, namun bantuan hanya diberikan kepada 2 (dua) desa.

Rendahnya kualitas pelayanan masyarakat juga ditunjukkan oleh masih adanya masyarakat yang terkena bencana belum mendapat bantuan, intensitas bencana yang banyak menyebabkan optimalisasi pelayanan pada masyarakat menjadi terganggu, hal ini disebabkan oleh keterbatasan sumberdaya pendukung, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya seperti sumberdaya finansial. Data penelitian menunjukkan bahwa intensitas bencana di Kabupaten Mamuju Utara, khususnya di tahun 2014 begitu banyak yang ditunjukkan data dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah, di mana data menunjukkan bahwa bencana yang terbanyak adalah banjir (5 kali terjadi dalam satu tahun), selain itu juga terjadi abrasi pantai yang secara terus menerus terjadi yang disebabkan oleh belum adanya tanggul penahan abrasi pantai, serta adanya bencana yang disebabkan oleh angin putingbeliung.

Bencana-bencana tersebut terjadi sepanjang tahun dan waktunya terjadi berdekatan sehingga berdampak pada kinerja pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara, terutama dalam penanganannya. Akibat hal tersebut, banyak keluhan dari masyarakat yang menganggap kinerja pelayanan dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah masih lambat, dan berdampak pada kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, terutama bagi mereka yang terkena dampak kebakaran dan banjir.

Kebakaran yang terjadi di Desa Jengeng Kecamatan Tikke Raya terjadi pada 15 unit perumahan warga. Hal itu berdampak pada 15 kepala keluarga kehilangan tempat tinggal/mengungsi di rumah keluarga dan tetangga, semua prabot dan peralatan rumah tangga habis terbakar. Sementara di Desa Tikke Kecamatan Tikke Raya mengakibatkan 1 unit perumahan warga terbakar dan 1 kepala keluarga kehilangan tempat tinggal karena habis terbakar. Sementara itu, banjir yang terjadi mengakibatkan beberapa hektare sawa siap panen terendam air, dan perkebunan warga terendam. Selain itu banjir juga berdampak pada Perumahan Warga Terendam, Unit Bangunan Sekolah SD Negeri, Mesjid, dan 130 Kepala Keluarga dan 463 jiwa dari beberapa dusun menjadi korban banjir serta beberapa Kepala Keluarga Mengungsi.

Melihat fenomena tersebut, maka terlihat jelas bahwa dari segi daya tanggap (*responsiveness*) pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah masih lambat dalam menangani bencana, kehandalam (*reliability*) pelayanan masih juga dikeluhkan akibat dalam penanganan bencana masih terdapat masyarakat yang belum dapat menerima bantuan, hal ini terindikasi masalah pendanaan yang masih terbatas. Selain itu pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah belum dapat menunjukkan jaminan (*assurance*) atas pelayanan yang diberikan, artinya pelayanan yang diberikan belum menunjukkan kualitas sehingga masih menimbulkan keluhan dari masyarakat. Hal-hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan belum menunjukkan kualitasnya disebabkan oleh kinerja pegawai yang belum optimal, seperti belum adanya dukungan manajemen dan dukungan organisasi yang menyebabkan kinerja pegawai masih terkendala, terutama dalam pelayanan kepada masyarakat yang terkena dampak bencana.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian secara

mendalam dengan mengangkat judul penelitian “*Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara*”.

## METODE

Metode penelitian yang di gunakan metode deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran terhadap berbagai karakteristik variabel penelitian serta keterkaitannya dengan fenomena di lapangan mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara melalui tanggapan responden, sedangkan untuk menjawab hipotesis penelitian, digunakan penelitian verifikatif dengan tipe penelitian yang dapat dikelompokkan ke dalam *explanatory research* yang bertujuan menjelaskan pengaruh hubungan di antara variabel penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini ada dua: 1.) Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari para responden yang berupa daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner. 2.) Data sekunder dalam penelitian ini adalah data pendukung yang bersumber dari obyek penelitian, buku (kepuustakaan), atau pihak-pihak lain yang memberikan data yang erat kaitannya dengan objek dan tujuan penelitian yang berasal dari dokumen, buku-buku, majalah, internet dan jurnal.

Penentuan sampel Menurut Sugiyono (2008:91) sampel adalah bagian dan jumlah karakteristik yang dimiliki populasi. Mengingat jumlah populasi sangat besar, maka pada penelitian ini teknik sampel yang

digunakan adalah sampling area atau cluster sampling. Sampling ini digunakan jika sumber data atau populasi sangat luas, sehingga sebelumnya ditarik jumlah sampel menggunakan rumus. Adapun rumus yang digunakan yaitu dari Taro Yamane sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Di mana:

n = Jumlah sampel

N= Jumlah populasi

d<sup>2</sup>= Presisi yang ditetapkan (ditetapkan 10 %)

Maka besarnya sampel dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \\ n &= \frac{4.039}{4.039 \cdot 0,1^2 + 1} = \frac{4.039}{4.039 \cdot 0,01 + 1} \\ &= \frac{4.039}{41,36} = 97,65 \\ &\approx 98 \text{ responden} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil dari penarikan sampel dengan rumus tersebut, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 98 responden. Kemudian untuk mengambil sampel dari masing-masing desa yang ada di Kecamatan Tikke Raya, maka digunakan teknik proporsional random sampling dengan rumus berikut:

$$n_i = N_i/N.n.$$

Di mana:

n<sub>i</sub>= jumlah sampel menurut startum

n= jumlah sampel seluruhnya

N<sub>i</sub>= jumlah populasi menurut stratum

N= jumlah populasi seluruhnya

Adapaun hasil proporsi sampel dari rumus tersebut, yaitu:

**Tabel 1. Hasil proporsi sampel**

1) Lariang	=	826	:	4.039	×	98	=	20,04	≈	20	orang
2) Jengeng Raya	=	574	:	4.039	×	98	=	13,93	≈	14	orang
3) Tikke	=	608	:	4.039	×	98	=	14,75	≈	15	orang
4) Makmur Jaya	=	1169	:	4.039	×	98	=	28,36	≈	28	orang
4) Pajalele	=	862	:	4.039	×	98	=	20,92	≈	21	orang
Jumlah Sampel Keseluruhan										≈	98 orang

Sumber: Hasil Olah data 2016

Setelah jumlah sampel per daerah/area ditentukan, maka responden pada penelitian ini ditentukan atau ditarik secara random (acak) sesuai besarnya sampel yang dialokasikan pada setiap daerah/area.

Analisis dalam penelitian ini melibatkan analisis deskriptif dan Verifikatif. Analisis deskriptif untuk menganalisis setiap variabel yang dinyatakan dengan sebaran frekuensi, baik secara angka-angka mutlak maupun secara persentase yang disertai dengan penjelasan.

Selanjutnya analisis verivikatif menggunakan analisis model regresi berganda. Analisa regresi linier berganda yaitu model yang digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat dengan bantuan alat analisis SPSS V.16.0.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Kompetensi Individu, Dukungan Organisasi, dan Dukungan Manajemen Secara Simultan (serempak) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara**

Pelayanan dapat dikatakan sebagai segala bentuk kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas

barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peran dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda.

Kualitas pelayanan secara sederhana sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi penerima layanan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan organisasi atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan sasarannya. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan masyarakat dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan yang dalam hal ini Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan Badan Penanggulangan Bencana Daerah untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian Badan Penanggulangan Bencana Daerah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memaksimalkan

pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan masyarakat, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan masyarakat, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Keberadaan pelayanan yang berkualitas tersebut tentunya ditentukan oleh kinerja pegawai yang optimal, terutama dalam pemberian layanan bencana kepada masyarakat. Kinerja diartikan sebagai ukuran tingkat kemampuan pekerja secara individual dalam menghargai hasil kerja dan keikutsertaannya dalam menghasilkan barang dan jasa, sebagai produk yang dihasilkan oleh organisasinya. Penghargaan tersebut dilihat dari kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapainya dan dapat memberikan keuntungan karena mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu menurut Nawawi (2003:97) sulit untuk dibantah bahwa hasil pekerjaan secara individual, berpengaruh besar terhadap organisasi. Pengaruh tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang dilakukan organisasi, seperti pelayanan bencana yang dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara.

Hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa nilai F hitung yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 270,336 dengan signifikansi 0,000. Hasil tersebut menunjukkan nilai F hitung (270,336) lebih besar dari nilai F tabel (2.701) maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas yang digunakan secara simultan (serempak) berpengaruh terhadap variabel terikat dan hipotesis  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, yang berarti bahwa kompetensi individu, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen secara simultan (serempak) berpengaruh signifikan terhadap kualitas

pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara. Besaran pengaruh tersebut sebesar 89,6% dengan tingkat hubungan antara variabel sebesar 0,947 yang berada di interval 0,80 – 1,000 yang berarti memiliki hubungan yang “sangat kuat”.

Keberadaan pengaruh yang besar tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan bencana yang diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara sangat ditentukan oleh adanya kompetensi individu, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen. Hasil analisis deskriptif menunjukkan kompetensi individu tersebut dipengaruhi oleh indikator kemampuan kerja dan motivasi kerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara memiliki kemampuan kerja dan motivasi yang tinggi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Sementara itu, dukungan organisasi sangat dipengaruhi oleh indikator kondisi dan syarat kerja yang berarti bahwa kondisi kerja sangat mendukung yang ditunjang oleh syarat kerja yang tentunya mempermudah pelaksanaan tugas di lapangan, sedangkan dukungan manajemen sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan yang berarti bahwa pimpinan mampu mengkoordinir pegawainya dalam penanggulangan bencana di Kabupaten Mamuju Utara.

Pentingnya kompetensi individu dalam menunjang kualitas pelayanan mengindikasikan bahwa peran sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan oleh organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Sumber daya manusia merupakan peranan yang sangat penting dalam badan penanggulangan bencana daerah, karena sumber daya manusia menyebabkan sumber daya yang lain dapat berfungsi atau dijalankan, karena tanpa SDM yang unggul, dukungan organisasi dan dukungan manajemen juga belum dapat

mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan, begitu juga jika keberadaan SDM tanpa didukung oleh dukungan organisasi dan dukungan manajemen maka keberhasilan organisasi sulit dicapai. Begitu pentingnya peranan sumber daya manusia dan dukungan organisasi dan manajemen, faktor ini menjadi penentu bagi maju mundurnya kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara, terutama pelayanan pada saat pra bencana (sebelum terjadi bencana), pelayanan pada saat tanggap darurat (saat terjadi bencana), dan pelayanan pada saat pascabencana (setelah terjadi bencana). Semua hal tersebut merupakan upaya dalam pencegahan dan penanganan bencana melalui serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengurangi atau menghilangkan risiko bencana, baik melalui pengurangan ancaman bencana maupun kerentanan pihak yang terancam bencana, karena dengan demikian maka kinerja pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara akan menunjukkan kualitasnya.

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka disimpulkan bahwa kompetensi individu, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen secara simultan (serempak) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara. Besaran pengaruh tersebut sebesar 89,6% dengan tingkat hubungan antara variabel yang "sangat kuat". Hasil analisis deskriptif menunjukkan dukungan manajemen memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan, terutama yang berkaitan dengan kepemimpinan (70,4%) karena pimpinan mampu mengkoordinir pegawainya dalam penanggulangan bencana, sedangkan dukungan organisasi (47,8%) memiliki pengaruh yang kecil karena dukungan organisasi belum diberikan dalam hal

pengarahan tugas serta penyediaan sarana dan prasarana kerja yang berarti bahwa dalam penanggulangan bencana, pengorganisasian/pengarahan tugas kepada pegawai belum dilakukan dengan baik, selain itu pegawai juga belum ditunjang oleh sarana dan prasarana kerja yang memadai.

### **Kompetensi Individu Secara Parsial (individu) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara**

Kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan produktivitas kinerja suatu organisasi atau instansi. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi karena kompetensi akan dapat mendukung peningkatan prestasi kinerja pegawai. Selama ini banyak instansi pemerintah yang belum mempunyai pegawai dengan kompetensi yang memadai, ini dibuktikan dengan rendahnya produktivitas pegawai dan sulitnya mengukur kinerja pegawai di lingkup instansi pemerintah.

Kompetensi merupakan sesuatu yang sangat signifikan. Seseorang yang kompeten akan dianggap pantas untuk menjadi pemimpin oleh orang lain. Orang yang kompeten akan disegani dan diikuti oleh orang - orang yang ada disekitarnya. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Menurut Dharma (2002:109) kompetensi individu merupakan karakteristik yang mendasari seorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, juga menunjukkan karakteristik

pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung kompetensi individu yang diperoleh sebesar 2,720 dengan signifikansi 0,008. Hasil tersebut menunjukkan nilai  $t$  hitung (2,720) lebih besar dari nilai  $t$  tabel (1,661) dan hipotesis  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi individu secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara. Hasil analisis deskriptif menunjukkan indikator kemampuan kerja dan motivasi kerja pegawai memiliki persentase tertinggi masing-masing dengan sebesar 66,1%, sementara itu indikator keterampilan kerja hanya memperoleh persentase sebesar 64,7%. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara memiliki kemampuan kerja dan motivasi yang tinggi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa dari segi kemampuan itu dimiliki oleh pegawai, namun kreativitas mereka belum ditunjukkan melalui keterampilan dalam bekerja. Meskipun menurut Simanjuntak (2011:11) kompetensi individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Namun dalam penelitian ini kemampuan berperan penting dalam menunjang kompetensi individu pegawai di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara.

Melihat hasil tersebut, maka dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara sudah memadai dalam hal kemampuan kerjanya, terutama dalam pelayanan kepada masyarakat yang terkena dampak dari

bencana maupun pekerjaan yang mencegah bencana. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan sangat penting dalam menunjang pelayanan bagi organisasi, terutama organisasi yang melayani masyarakat secara umum. Disamping itu sumber daya manusia juga dapat menciptakan efisiensi, efektivitas dan produktivitas organisasi.

Melalui sumber daya manusia yang efektif ini mengharuskan pimpinan untuk dapat menemukan cara terbaik dalam mendayagunakan orang-orang yang ada dalam lingkungan organisasinya agar tujuan-tujuan yang diinginkan dapat tercapai, seperti memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan teknis guna menunjang pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan pencegahan dan penanganan bencana alam, karena setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan yang tinggi dalam mengaplikasikan pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka disimpulkan bahwa kompetensi individu secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara. Hasil analisis deskriptif menunjukkan indikator kemampuan kerja dan motivasi kerja pegawai memiliki persentase tertinggi masing-masing dengan sebesar 66,1%, sementara itu indikator keterampilan kerja hanya memperoleh persentase sebesar 64,7%. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara memiliki kemampuan kerja dan motivasi yang tinggi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.



### **Dukungan Organisasi Secara Parsial (individu) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara**

Dukungan organisasi dan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen berfungsi untuk memberikan kemudahan, memfasilitasi dan mendorong semua pekerja untuk menaikkan kinerjanya secara optimal. Kinerja setiap orang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian dimaksudkan untuk member kejelasan bagi setiap unit kerja dan setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan uraian tugas yang jelas serta prosedur melakukan pekerjaan tersebut sesuai *standing operation procedure (SOP)* Demikian juga penyediaan sarana dan alat kerja langsung mempengaruhi kinerja setiap orang. Penggunaan peralatan dan teknologi maju sekarang ini bukan saja dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja, akan tetapi juga dipandang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kerja. Kondisi kerja mencakup kenyamanan lingkungan kerja, aspek keselamatan dan kesehatan kerja termasuk ketersediaan alat-alat pelindung. Syarat-syarat kerja mencakup ketentuan kerja, sistem pengupahan dan jaminan sosial, serta keamanan dan keharmonisan hubungan kerja. Hal-hal tersebut mempengaruhi kenyamanan untuk melakukan tugas yang lebih lanjut mempengaruhi kinerja setiap orang.

Hal itu dapat dilihat dari hasil penelitian ini yang menunjukkan nilai t hitung dukungan organisasi yang diperoleh sebesar 4,258 dengan signifikansi 0,000. Hasil tersebut menunjukkan nilai t hitung (4,258) lebih besar dari nilai t tabel (1,661) dan hipotesis  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa dukungan

organisasi secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara. Hasil analisis deskriptif dukungan organisasi sangat dipengaruhi oleh indikator kondisi dan syarat kerja (66,3%) yang mendukung pegawai dalam penanggulangan bencana, namun di sisi lain dukungan organisasi belum diberikan dalam hal pengarahan tugas (62,4%) serta penyediaan sarana dan prasarana kerja (63,3%). Hasil tersebut memberikan makna bahwa dalam penanggulangan bencana, pengorganisasian /pengarahan tugas kepada pegawai belum dilakukan dengan baik, selain itu pegawai juga belum ditunjang oleh sarana dan prasarana kerja yang memadai.

Kondisi dan syarat kerja sangat mendukung pelaksanaan tugas pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara seperti adanya ketentuan kerja, jaminan sosial, serta keamanan dan keharmonisan hubungan kerja. Hal ini sangat mendukung untuk mengembangkan organisasi dalam melakukan pelayanan publik. Pengembangan organisasi saat ini, terlebih lagi untuk organisasi pemerintah yang bergerak di bidang sosial maupun kemasyarakatan tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Faktor sumber daya manusia kini telah menjadi fokus perhatian. Keberhasilan dan kesuksesan sebuah organisasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Organisasi yang sukses adalah organisasi yang mampu mengelola sumber daya manusianya dengan baik dengan memberikan dukungan melalui kondisi dan syarat kerja yang mendukung pekerjaan pegawai, terlebih pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara yang tentunya memiliki pekerjaan yang berat saat melakukan pencegahan maupun penanggulangan bencana di lapangan dan masyarakat

merasakan langsung pelayanan yang diberikan.

Pada organisasi pemerintah daerah seperti badan penanggulangan bencana, misalnya, para masyarakat secara langsung merasakan pelayanan yang diberikan oleh organisasi melalui para pegawainya. Hal-hal yang dilihat dan dirasakan oleh masyarakat dan menggambarkan kualitas pelayanan mereka dan juga kualitas badan penanggulangan bencana itu sendiri. Pelayanan yang menyeluruh tidak hanya muncul dari kontribusi-kontribusi individual para pegawai. Keterpaduan antar semua komponen sangat dibutuhkan untuk mencapai kualitas yang maksimal. Selain itu, perilaku untuk saling membantu, mendukung rekan kerja, dan bertanggung jawab secara menyeluruh pada organisasi, meski bukan merupakan tugas yang telah digariskan, sangat menentukan kinerja organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, disimpulkan bahwa dukungan organisasi secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara. Hasil analisis deskriptif dukungan organisasi sangat dipengaruhi oleh indikator kondisi dan syarat kerja yang mendukung pegawai dalam penanggulangan bencana, namun di sisi lain dukungan organisasi belum diberikan dalam hal pengarahan tugas serta penyediaan sarana dan prasarana kerja.

#### **Dukungan Manajemen Secara Parsial (individu) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara**

Sumber daya manusia, terutama pada organisasi yang bergerak di bidang pelayanan, telah menjadi faktor utama dalam keberhasilan pencapaian tujuannya. Hal ini semakin nyata pada organisasi yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat

sebagai pelanggan yang membutuhkan pelayanan tersebut. Pelayanan yang difokuskan pada penelitian ini adalah pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara.

Pelayanan bencana pada masa kini sudah menjadi perhatian utama, dimana setiap lembaga atau badan yang bertanggung jawab terhadap penerima pelayanan bencana dituntut untuk menjalankan pelayanannya dengan baik. Keberadaan dan kualitas pelayanan bencana yang diberikan ditentukan oleh nilai-nilai dan harapan dari masyarakat yang terkena dampak bencana. Dalam rangka meningkatkan pelayanan bencana kepada masyarakat, maka kualitas dari pelayanan itu harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui peningkatan kinerja dalam pelayanan itu sendiri.

Kesuksesan sebuah organisasi pelayanan seperti badan penanggulangan bencana dalam memberikan pelayanan yang prima bukanlah semata-mata merupakan hasil kontribusi individu seperti yang telah ditargetkan oleh organisasi tersebut melainkan dengan adanya dukungan manajemen yang memadai dapat membantu individu dalam organisasi memberikan pelayanan bencana yang lebih optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian ini yang menunjukkan nilai  $t$  hitung dukungan manajemen yang diperoleh sebesar 6,160 dengan signifikansi 0,000. Hasil tersebut menunjukkan nilai  $t$  hitung (6,160) lebih besar dari nilai  $t$  tabel (1.661) dan hipotesis  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa dukungan manajemen secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan dukungan manajemen dalam penanggulangan bencana yang dilakukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara melalui kepemimpinan (70,4%) yang berarti pimpinan mampu

mengkoordinir pegawainya dalam penanggulangan bencana, sementara itu terdapat hal yang belum diberikan manajemen kepada pegawai yaitu iklim kerja kondusif (65,5%) yang berarti pimpinan belum mampu menciptakan iklim kerja yang kondusif dalam penanggulangan bencana.

Hasil penelitian ini kinerja pelayanan penanganan dan penanggulangan bencana yang dilakukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara sangat dipengaruhi oleh keberadaan kepemimpinan. Hal ini dimaksudkan karena dengan sikap pemimpin yang mampu mengkoordinir pegawainya ataupun bawahannya berdampak pada kualitas pelayanan yang diselenggarakan, terlebih lagi pelayanan bencana yang dilakukan sering terjadi, untuk itu peran kepemimpinan sangat dibutuhkan.

Kepemimpinan yang demikian menggambarkan bahwa manajemen dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara memiliki kemampuan dalam mengatur pegawainya dalam proses penanganan dan penanggulangan bencana. Hal ini menurut pandangan peneliti yang melihat bahwa dengan kepemimpinan yang dimiliki oleh pimpinan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara, maka pelaksanaan tugas di kantor maupun di lapangan dapat terkoordinir, karena pemimpin dapat mengambil keputusan sesuai wewengannya yang tidak dimiliki oleh bawahannya yang terkait dengan hal-hal yang dilakukan dalam proses pelayanan pencegahan dan penanggulangan bencana.

Keberadaan kepemimpinan tersebut tentunya dapat menunjang kualitas pelayanan yang diberikan, karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan masyarakat, sehingga dengan demikian peran manajemen dalam hal ini kepemimpinan dapat menunjang pencapaian

pelayanan pencegahan dan penanganan bencana yang dilakukan secara berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka disimpulkan bahwadukungan manajemen secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara. Dukungan manajemen dalam penanggulangan bencana yang dilakukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara melalui kepemimpinan seperti pimpinan mampu mengkoordinir pegawainya dalam penanggulangan bencana, sementara itu terdapat hal yang belum diberikan manajemen kepada pegawai yaitu iklim kerja kondusif yang berarti pimpinan belum mampu menciptakan iklim kerja yang kondusif dalam penanggulangan bencana.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan yang dilakukan, maka disimpulkan bahwa:

- 1) Kompetensi individu, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen secara simultan (serempak) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara, dengan tingkat hubungan antara variabel yang “sangat kuat”.
- 2) Kompetensi individu secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara.
- 3) Dukungan organisasi secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara.
- 4) Dukungan manajemen secara parsial (individu) berpengaruh signifikan

terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan, maka direkomendasikan kepada pihak terkait agar memperhatikan masalah dukungan organisasi dengan jalan memberikan pengarahan tugas kepada pegawai serta penyediaan sarana dan prasarana kerja, yang saat ini masih terbatas.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya karena dalam penulisan artikel ini telah banyak mendapatkan bantuan, petunjuk dan arahan dari berbagai pihak, terutama Ketua Tim Pembimbing. Bapak Dr. Nasir Mangansing, M.Si dan Anggota Pembimbing Bapak Dr. Moh. Irfan Mufti, M.Si. yang telah mencurahkan segenap waktu dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan Penulis dapat menyelesaikan artikel ini tepat waktu

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dharma, Surya. 2002. *Paradigma Baru: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Amara Books.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Simanjuntak, Payaman J. 2011. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Edisi 3*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.